PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH

Katowice, dnia 19.11.2013 r.

RKT-61-14/13/AW

DECYZJA Nr RKT – 37/2013

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331, ze zm.: Dz.U. z 2007 r. Nr 99, poz. 660; Nr 171, poz. 1206; Dz.U. z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505; Dz.U. z 2009r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241; Dz.U. z 2011 r. Nr 34, poz. 173),
– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Automobile Expert Sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie:

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę polegającą na** stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), poprzez zamieszczenie we wzorcu umowy o nazwie *Umowa o honorarium* postanowienia o treści:
„Sądem właściwym w sprawach wynikłych na tle przedmiotowej umowy jest Sąd właściwy rzeczowo w Częstochowie”,
co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 06.08.2013 r.**

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki polegające na** naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez:

1) nieudzielanie konsumentom, z którymi Automobile Expert Sp. z o.o. zawierała poza lokalem przedsiębiorstwa umowy o świadczenie usług prawniczych z zakresu likwidacji szkód osobowych i rzeczowych, informacji na piśmie o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, o którym mowa w art. 3 ust. 1 w związku z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1225) oraz

2) niedoręczanie konsumentom, z którymi Automobile Expert Sp. z o.o. zawierała poza lokalem przedsiębiorstwa umowy o świadczenie usług prawniczych z zakresu likwidacji szkód osobowych i rzeczowych, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, wbrew obowiązkowi z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1225),

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 06.08.2013 r.**

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na Automobile Expert Sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie **karę pieniężną** w wysokości:

1. **1 124** zł (słownie złotych: jeden tysiąc sto dwadzieścia cztery), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji;
2. **3 213** zł (słownie złotych: trzy tysiące dwieście trzynaście), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r., poz. 267), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć Automobile Expert Sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie **kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty **23 zł** (słownie złotych: dwadzieścia trzy), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W okresie od 08.06.2012 r. do 17.05.2013 r., w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zostało przeprowadzone z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach oraz, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Automobile Expert Sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie w związku z zawieraniem przez tego przedsiębiorcę z konsumentami umów, których przedmiotem jest pomoc w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych.

W toku postępowania ustalono, że Automobile Expert Sp. z o.o. (zwana dalej Spółką) do zawierania umów z konsumentami, których przedmiotem jest dochodzenie roszczeń odszkodowawczych w imieniu i na rzecz klienta, posługuje się wzorcem umowy określonym jako *Umowa o honorarium*. Treść tego wzorca obowiązująca w dacie wszczęcia niniejszego postępowania administracyjnego została ustalona we wrześniu 2011 r. W 2012 r. Spółka zawarła 5100 umów. Umowy z konsumentami zawierane są zarówno w siedzibie Spółki, jak i poza lokalem jej przedsiębiorstwa.

Dokonując analizy treści ww. wzorca Prezes Urzędu zwrócił uwagę, że nie zawiera on informacji o przysługującym konsumentowi prawie do odstąpienia od umowy, oraz że Spółka nie załącza do umowy wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Ponadto we wzorcu zawarte było postanowienie o brzmieniu: *„Sądem właściwym w sprawach wynikłych na tle przedmiotowej umowy jest Sąd właściwy rzeczowo w Częstochowie.”*

Z poczynionych w toku postępowania wyjaśniającego ustaleń wynikało, że Spółka mogła dopuścić się stosowania praktyk, o jakich mowa w sentencji niniejszej decyzji. W tych

okolicznościach dnia 25.06.2013 r., *Postanowieniem Nr 1* wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne pod zarzutami stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:
I. stosowaniu w obrocie z konsumentami wzorców umów o świadczenie usług prawniczych z zakresu likwidacji szkód osobowych i rzeczowych zawierających postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479^{45} Kodeksu postępowania cywilnego o treści:
„Sądem właściwym w sprawach wynikłych na tle przedmiotowej umowy jest Sąd właściwy rzeczowo w Częstochowie”, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
II. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez:

1) nieudzielanie konsumentom, z którymi Automobile Expert Sp. z o.o. zawierała poza lokalem przedsiębiorstwa umowy o świadczenie usług prawniczych z zakresu likwidacji szkód osobowych i rzeczowych, informacji na piśmie o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, o którym mowa w art. 3 ust. 1 w związku z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1225) oraz
2) niedoręczanie konsumentom, z którymi Automobile Expert Sp. z o.o. zawierała poza lokalem przedsiębiorstwa umowy o świadczenie usług prawniczych z zakresu likwidacji szkód osobowych i rzeczowych, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, wbrew obowiązkowi z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1225),

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka nie ustosunkowała się do postawionych zarzutów. W piśmie z dnia 11.07.2013 r. poinformowała natomiast, że wdrażana jest nowa umowa uwzględniająca zalecenia Prezesa Urzędu.

Pismem z dnia 25.10.2013 r. Spółkę zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (karta nr 99). Spółka nie zapoznała się z tym materiałem.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.

Automobile Expert Sp. z o.o. została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 14.02.2007 r. pod numerem KRS 0000274345 (karty nr 26-29, 82-85). W ramach oferty skierowanej do konsumentów Spółka oferuje kompleksową likwidację szkód osobowych i rzeczowych mającą na celu pozyskiwanie na rzecz klientów od podmiotów zobowiązanych do naprawienia szkody świadczeń z tytułu odszkodowania i zadośćuczynienia, jak również sporządzanie kalkulacji, opinii i ekspertyz związanych z likwidowaną szkodą (karta nr 25).

Spółka pozyskuje klientów indywidualnych za pośrednictwem Automobile Marketing Sp. z o.o., której pracownicy i osoby współpracujące pośredniczą w zawieraniu umów pomiędzy Spółką a klientami indywidualnymi. Strony łączy *Umowa współpracy gospodarczej* zawarta w dniu 05.04.2012 r. (karty nr 25, 42-48, 88). Spółka prowadzi działalność gospodarczą na terenie całej Polski (karta nr 25).

Spółka do zawierania umów z konsumentami posługuje się wzorcem umowy określonym jako *Umowa o honorarium* (karty nr 25, 53, 55, 57). Wzorzec, który obowiązywał w dacie wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, został wprowadzony do stosowania we wrześniu 2011 r. Z zastosowaniem tego wzorca Spółka zawarła … umowy (według stanu na 29.11.2012r.) (karta nr 54), przy czym w 2012 r. Spółka zawarła … umów (karta nr 61).

Umowy z konsumentami zawierane są zarówno w siedzibie Spółki, jak i poza lokalem jej przedsiębiorstwa (karty nr 25, 38). Konsumenci byli informowani o prawie odstąpienia od *Umowy o honorarium* zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa jedynie w formie ustnej (karty nr 25, 58, 67). Spółka nie udzielała konsumentom informacji na piśmie o przysługujących im prawach, nie stosowała jakiegokolwiek dokumentu zawierającego stosowne pouczenie i nie wręczała im wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Analiza treści wzorca stosowanego przez Spółkę wykazała, że wzorzec ten jest pozbawiony pouczenia o przysługującym konsumentowi prawie do odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorcy, oraz że Spółka nie załącza do umowy wzoru oświadczenia o odstąpieniu.

§6 ust. 2 *Umowy o honorarium* zawierał postanowienie:
„Sądem właściwym w sprawach wynikłych na tle przedmiotowej umowy jest Sąd właściwy rzeczowo w Częstochowie”.
Spółka ma siedzibę w Częstochowie więc zgodnie z przytoczonym postanowieniem każdy spór wynikły na tle *Umowy o honorarium* miał być rozstrzygany przez sąd właściwy z uwagi na siedzibę Spółki.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka powiadomiła, że wdraża nową umowę uwzględniającą zastrzeżenia Prezesa Urzędu (karta nr 5). Następnie przedstawiła wzór *Umowy zlecenia*, który wprowadziła do obrotu (karty nr 75-78). Pierwsze umowy z zastosowaniem nowego wzorca zostały podpisane z konsumentami 6 sierpnia 2013 r. (karta nr 88). Spółka przedstawiła przykładowe umowy zawarte w sierpniu 2013 r. z zastosowaniem nowego wzorca umowy (karty nr 93-96).

Z nowego wzorca zostało usunięte przytoczone powyżej postanowienie dotyczące sądu właściwego do rozstrzygania sporów wynikłych na tle umowy. Jednocześnie wprowadzono do niego w §7 ust. 3 i 4 postanowienia o następującej treści:
„3. W przypadku zawarcia niniejszej umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Zleceniobiorcy, Zleceniodawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia jej podpisania, zgodnie z ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2012 r., poz. 1225).
4. Wzór oświadczenia, o którym mowa w ust. 3 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej umowy”.
Ww. załącznik został zatytułowany *„Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość”.*

W toku niniejszego postępowania administracyjnego ustalono ponadto, że w 2012 r. Spółka osiągnęła z tytułu prowadzonej przez nią działalności gospodarczej przychód w wysokości … zł (słownie: …. złotych; karta nr 90).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Ad I - II
Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach niniejszej ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotykają szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Do naruszenia interesu publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotykają wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku[1].
Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie przedmiotowa przesłanka została spełniona, istniała możliwość poddania zachowania przedsiębiorcy dalszej ocenie pod kątem stosowania przez niego praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesów wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli stać się kontrahentami przedsiębiorcy. W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez przedsiębiorcę interesu publicznoprawnego, co uzasadnia ocenę jego zachowania na rynku w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Na mocy art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Aby można było stwierdzić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów muszą kumulatywnie zostać spełnione następujące przesłanki:
- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- praktyka musi być bezprawna.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz.U. z 2013 r., poz. 672 ze zm.) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną,

[1] Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz", Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008r., str. 47

handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Za przedsiębiorcę uznaje się więc podmiot, który spełnia łącznie określone tymi przepisami kryteria:
- jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną,
- wykonuje we własnym imieniu działalność gospodarczą, tzn. działalność zarobkową w sposób zorganizowany i ciągły.

W rozważanym przypadku podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy. Jest to spółka prawa handlowego prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, a więc podmiot prawa odznaczający się wyodrębnieniem organizacyjnym i majątkowym, prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Zachowania Automobile Expert Sp. z o.o. podlegają zatem kontroli dokonywanej na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia *„zbiorowego interesu konsumentów”* nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „*nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów*”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium.
Sąd Najwyższy orzekł też, że „*praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”.
Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów jest konieczne, aby działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do pewnego nieoznaczonego kręgu podmiotów. Działanie to jest zatem w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów i zagraża ono przynajmniej potencjalnie każdemu z członków zbiorowości konsumentów[2].

[2] „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów – Komentarz”, pod red. Cezarego Banasińskiego i Eugeniusza Piontka, Lexis Nexis Polska Sp. z o.o., Warszawa 2009 r., Wydanie 1, str. 398.

Bezprawność działań

Jedną z przesłanek, jakie należy rozważyć w celu udowodnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów *„muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”*[3].

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów[4]. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem[5].

W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479[45] Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów *„za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”*[6].

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego[7]. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

---

[3] Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/06, OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.
[4] Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. sygn. akt XVII AmA 45/07.
[5] Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006r. sygn. akt XVIII AmA 32/05.
[6] Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt III SZP 3/06, OSNP 2007/1-2/35.
[7] Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. sygn. akt I PKN 267/2001.

Jak wskazano powyżej, bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych przepisów powszechnie obowiązujących. Niemniej jednak należy wskazać, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje wprost jako bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} § 2 Kodeksu postępowania cywilnego. Jak wynika z wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 24 ust. 2 można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do ww. rejestru. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowny zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Ad I

Spółce postawiono zarzut stosowania w obrocie z konsumentami wzorca umowy o świadczenie usług prawniczych z zakresu likwidacji szkód osobowych i rzeczowych zawierających postanowienie, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oparty na art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok tego Sądu, wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania ma od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru klauzul abuzywnych skutek wobec osób trzecich (art. 479^{43} K.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. *„Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes”*[8]. Przepis art. 479^{43} K.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. Wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. W uchwale z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt. III SZP 3/06 Sąd Najwyższy jednoznacznie wskazał, iż *„stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479^{45} § 2 K.p.c. może być*

[8] por. H. Ciepła [w:] K. Piasecki [red.], Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom II, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2001, str. 249.

uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów". Tym samym Sąd Najwyższy przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym podkreślić, że dla uznania, iż klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame w treści nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania, czy zastosowanie synonimów nie eliminuje bowiem abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia, jeżeli cel, w jakim wprowadzone zostało postanowienie umowne jest tożsamy. *„Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame"*[9].

We wzorcu umownym stosowanym przez Spółkę do zawierania umów z konsumentami zawarte było postanowienie o brzmieniu: *„Sądem właściwym w sprawach wynikłych na tle przedmiotowej umowy jest Sąd właściwy rzeczowo w Częstochowie"*.

Wprowadzenie do wzorca umowy postanowienia, zgodnie z którym spory wynikłe na tle realizacji umowy będą rozstrzygane przez sąd właściwy rzeczowo w Częstochowie jest równoznaczne z tym, że spory te będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Spółki. Wskazanie sądu w Częstochowie jako sądu właściwego do orzekania w ww. sprawach stwarza konsumentowi jako pozwanemu dolegliwe czasowo i finansowo utrudnienia w procesie związane z przejazdami do sądu siedziby przedsiębiorcy, podczas gdy przy braku zakwestionowanego rozwiązania proces toczyłby się zgodnie z art. 27 §1[10] K.p.c. w sądzie miejsca zamieszkania konsumenta.

Postanowienie to może zostać uznane za tożsame z klauzulami wpisanymi do *Rejestru klauzul niedozwolonych*, np.:

- *„Ewentualne kwestie sporne rozstrzygane będą przez sądy powszechne właściwe ze względu na siedzibę Zleceniobiorcy"* klauzula wpisana do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 979 na mocy wyroku SOKiK z dnia 09.10.2006 r., sygn. akt XVII AmC 101/05;
- *„Ewentulane spory związane z Promocją będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo sąd powszechny w Poznaniu"* klauzula wpisana do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 3648 na mocy wyroku SOKiK z dnia 18.06.2012 r. sygn. akt XVII AmC 3747/12.
- *„Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów wynikłych na tle niniejszej Umowy jest Sąd rzeczowo właściwy we Wrocławiu"* klauzula wpisana do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 3621 na mocy wyroku SOKiK z dnia 17.05.2012 r. sygn. akt XVII AmC 5953/11.
- *„Ewentualne spory powstałe na tle brzmienia lub stosowania postanowień umowy strony poddawać będą rozstrzygnięciu przez sąd rzeczowo właściwy dla miasta Gdynia"* klauzula wpisana do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 3454 na mocy wyroku SOKiK z dnia 02.02.2012 r. sygn. akt XVII AmC 3795/10.

[9] wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII Ama 46/04.

[10] Art. 27 § 1 K.p.c. stanowi: Powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania.

Uznanie, iż postanowienia umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez Spółkę są tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pozwala na stwierdzenie **bezprawności działania** Spółki. Jak wskazano bowiem powyżej, art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje samoistną przesłankę bezprawności działań polegających na stosowaniu przez przedsiębiorcę postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} K.p.c.

Zachowanie przedsiębiorcy **godziło w interesy konsumentów**, gdyż wskutek stosowania przedmiotowego postanowienia konsumenci mogli mieć utrudnioną drogę w dochodzeniu swych ewentualnych roszczeń. Również zastrzeżenie, że spory wynikłe na tle wykonywania *Umowy o honorarium* będą rozpatrywane wyłącznie przez sąd w Częstochowie, właściwy dla siedziby Spółki, naruszało interesy konsumentów. Rozwiązanie to wiązało się z koniecznością ponoszenia kosztów przejazdu do odległego sądu, gdy sprawę winien rozstrzygać sąd w miejscu zamieszkania konsumenta. Zakwestionowane zachowanie przedsiębiorcy dotyczyło zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane było do szerokiego ich kręgu. Stosowana praktyka wymierzona była we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów.

Za udowodnione należy również uznać, iż zakwestionowane zachowanie Spółki godziło w interesy konsumentów jako zbiorowości, gdyż skierowane było do szerokiego ich kręgu. Zachowanie to wymierzone było we wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług prawniczych z zakresu likwidacji szkód osobowych i rzeczowych. Zarzucana praktyka była podejmowana w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika z samej natury wzorców umów, jakimi posługuje się Spółka. Stosowanie wzorców umownych z założenia oznacza, iż działanie przedsiębiorcy jest ustalone, jednakowe i powtarzalne we wszystkich przypadkach, gdy dany wzór umowy znajduje zastosowanie.

W tym stanie rzeczy stwierdzić należy, iż spełnione zostały wszystkie przesłanki konieczne do udowodnienia, że doszło do naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka powiadomiła, że wdraża nową umowę uwzględniającą zastrzeżenia Prezesa Urzędu (karta nr 5). Następnie przedstawiła wzór *Umowy zlecenia*, który wprowadziła do obrotu (karty nr 75-78). Pierwsze umowy z zastosowaniem nowego wzorca zostały podpisane 6 sierpnia 2013 r. (karty nr 88, 93-96). Z nowego wzorca zostało usunięte przytoczone powyżej postanowienie dotyczące sądu właściwego do rozstrzygania sporów wynikłych na tle umowy.

W związku z tym należało przyjąć, iż z dniem 6 sierpnia 2013 r. **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Wobec powyższego należało orzec jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

Ad II.1-2
Spółce postawiono zarzut naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oparty na art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednym z fundamentalnych praw każdego konsumenta jest prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Obowiązek dostarczania konsumentowi takiej informacji zależy od rodzaju poszczególnej transakcji z udziałem konsumentów, zawsze jednak udzielana informacja powinna być rzetelna, pełna i prawdziwa. Obowiązek informacyjny powinien wynikać z normy prawnej, nakazującej przedsiębiorcy odpowiednie zachowanie i obejmuje cały proces zawierania umowy z konsumentem oraz wykonywania tej umowy. To, czy został naruszony obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji można ostatecznie rozstrzygnąć dopiero po uwzględnieniu przepisów odrębnych ustaw. Jednym z takich aktów prawnych jest ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, która określa m.in. jakie informacje powinien otrzymać konsument jeszcze przed zawarciem umowy na odległość. Wykazanie, że przedsiębiorca zawierając umowę z konsumentem poza siedzibą swojego przedsiębiorstwa nie dopełnił obowiązku informacyjnego określonego w przepisach ww. ustawy stanowi zaś przesłankę wystarczającą do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Z zebranego materiału dowodowego wynika, że Spółka zawiera umowy o świadczenie usług prawniczych z zakresu likwidacji szkód osobowych i rzeczowych także poza lokalem jej przedsiębiorstwa. Nie informowała ona jednak konsumentów na piśmie o prawie do odstąpienia od tak zawartej umowy i nie doręczała im wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Zgodnie z art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Ponadto jak stanowi art. 3 ust. 1 ww. ustawy kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby); obowiązany jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

W świetle przytoczonych przepisów konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Uprawnienie to nie może być w żaden sposób uwarunkowane lub ograniczone umową. Jego celem jest ochrona konsumenta, który jest zaskakiwany ofertą przedsiębiorcy składaną poza lokalem przedsiębiorstwa, w wyniku czego ma ograniczoną możliwości jej porównania z innymi ofertami dostępnymi na rynku.

„Pojęcie „umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa" obejmuje nie tylko umowę sensu stricte zawartą poza takim lokalem, lecz także umowy zawarte wprawdzie w lokalu, lecz w

wyniku zebrania ofert poza nim. (...) Ustawa dotyczy również umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, gdy sama inicjatywa wizyty przedsiębiorcy w innym miejscu wyszła od konsumenta, nawet gdy odnosi się to np. do miejsca pracy konsumenta"[11].

Jak wynika z powyżej przytoczonych przepisów ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, przedsiębiorca ma obowiązek pisemnie poinformować konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy, a także wskazać termin, w którym może to być uczynione. *„Artykuł 3 ust. 1 dotyczy informacji poprzedzającej zawarcie umowy. Nie jest dopuszczalne przesunięcie jej w czasie na inne stadia kontraktów umownych. Takie zachowanie będzie uznane za delikt profesjonalisty. Gdy ewentualny spór odszkodowawczy oparty na zarzucie naruszenia obowiązków przedsiębiorcy właśnie w tym zakresie, będzie się toczył po zawarciu umowy, wówczas powinien on być kwalifikowany jako naruszenie powinności ex contractu. Przedmiotem informacji są trzy grupy danych: a) istnienie i długość trwania praw odstąpienia od umowy; b) gotowy wzór odstąpienia od umowy z oznaczeniem umożliwiającym identyfikację profesjonalisty wraz z jego „geograficznym" adresem (nie wystarczy podanie siedziby w znaczeniu, jaki „siedzibie" nadaje prawo cywilne) i c) dane umożliwiające identyfikację świadczenia i jego przedmiotu, jak również datę zawarcia umowy"*[12]. Posiadanie informacji w jakim terminie konsument może wysłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy jest jedną z najważniejszych informacji, które powinien on otrzymać przy zawarciu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa.

W efekcie zarzucanej praktyki Spółka naruszyła obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Konsument nie poinformowany i nie znający przysługujących mu uprawnień nie będzie z nich korzystał. W konsekwencji będzie realizował umowę, od której mógłby odstąpić, gdyby wiedział o takim prawie. Tym samym konsument będzie podejmował decyzje inne, od tych, które podejmowałby posiadając pełne, rzetelne informacje o swoich prawach.

Zgodnie z art. 4 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, bieg terminu, o którym mowa w art. 2 ust. 1 nie rozpoczyna się. W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania. Pomimo istnienia przepisów, które wydłużają okres, w którym konsumenci mają prawo odstąpić od umów, to jednak w interesie konsumentów jest, aby byli poinformowani o prawach, jakie im przysługują przy zawarciu umów. Dzięki temu mogą z przysługujących im praw skorzystać bez narażania się na ewentualne trudności dowodowe. Konsumenci musieliby udowodnić, iż nie byli informowani o prawie do odstąpienia od umowy. Jest to ważne ze względu na ewentualne koszty, jakie musieliby ponieść, gdyby przedsiębiorca uznał, iż konsumenci rozwiązują umowy, a nie odstępują od umów na podstawie ww. ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów.

Powyższe przepisy nakładają zatem na przedsiębiorcę obowiązek poinformowania konsumenta na piśmie o przysługujących mu prawach, jednocześnie zaś wymagają, aby przedsiębiorca wręczył konsumentowi wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Celem nakazu zawartego w zacytowanych przepisach jest

[11] E. Łętowska: Ochrona niektórych praw konsumentów Komentarz 3. Wydanie, C.H. Beck, Warszawa 2011r., str. 27.
[12] Op.cit. str. 40.

ułatwienie konsumentom skorzystania z prawa do odstąpienia od umów i uwolnienie go od wątpliwości na jaki adres skierować oświadczenie, jeśli konsument zechce je złożyć w ustawowym terminie. Otrzymanie ww. wzoru oświadczenia powoduje, iż konsument nie musi zastanawiać się nad brzmieniem i formą, jakie powinno ono przyjąć.

Jak wykazano powyżej Spółka nie realizowała obowiązków sformułowanych w art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Jej zachowanie w tym względzie było zatem bezprawne. Stąd też należało uznać, że spełniona została pierwsza przesłanka niezbędna do stwierdzenia, iż doszło do naruszenia przez Spółkę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odnosząc się do przesłanki naruszenia **zbiorowych interesów konsumentów**, stwierdzić należy, iż w tym miejscu pozostają aktualne przedstawione powyżej uwagi na temat definiowania pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest zatem ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (chociażby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach, a wziął pod uwagę działania Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. W omawianym przypadku naruszenie mogło przejawiać się bowiem w stosowaniu procedury zawierania umów o świadczenie usług prawniczych z zakresu likwidacji szkód osobowych i rzeczowych poza lokalem przedsiębiorstwa, naruszającej obowiązek udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zbiorowy interes realizuje się w tym przypadku poprzez fakt, iż potencjalnie wszyscy konsumenci – aktualni bądź przyszli klienci Spółki – byli lub mogli zostać dotknięci przedmiotowym naruszeniem. Działania Spółki odnosiło się zatem do zbiorowości tych konsumentów, dla których skutek w ww. postaci był wspólny.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, iż określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest możliwe, ani też zasadne. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *sensu stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy.

Zaniechanie informowania konsumentów, którzy decydują się na zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, na piśmie o prawie wypowiedzenia umowy i rezygnacja z wręczania im wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy prowadzą do naruszenia ich interesów ekonomicznych. W efekcie kwestionowanego zachowania Spółki konsumenci mogli nie być świadomi swoich praw, i zamiast składać oświadczenie o odstąpieniu od umowy w terminie 10 dni, uznać, że jedynym środkiem prowadzącym do zerwania umowy,

gdy zmienią zdanie po jej podpisaniu, jest wypowiedzenie Spółce umowy w zwykłym trybie przewidzianym w Kodeksie cywilnym, do którego odsyła umowa.

Zakwestionowane postępowanie Spółki pozbawiało konsumentów wiedzy koniecznej do ich prawidłowego, świadomego i czynnego uczestniczenia w rynku, czym przyczyniać się mogło do osłabienia ich sytuacji, a tym samym naruszać ich interesy rozumiane jako prawo do uzyskania wraz z treścią umowy pełnej i zgodnej z obowiązującymi przepisami prawa informacji na temat praw i obowiązków stron umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorcy.

W przedmiotowej sprawie zostały zatem spełnione wszystkie przesłanki niezbędne do uznania zarzutu postawionego Spółce za uzasadniony. Zakwestionowane w punkcie II niniejszej decyzji zachowania Spółki noszą bowiem znamiona bezprawności oraz godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka powiadomiła, że wdraża nową umowę uwzględniającą zastrzeżenia Prezesa Urzędu (karta nr 5). Następnie przedstawiła wzór *Umowy zlecenia*, który wprowadziła do obrotu (karty nr 75-78). Pierwsze umowy z zastosowaniem nowego wzorca zostały podpisane 6 sierpnia 2013 r. (karty nr 88, 93-96).

Do wzorca umowy w §7 ust. 3 i 4 zostały wprowadzone postanowienia o następującej treści:

„3. W przypadku zawarcia niniejszej umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Zleceniobiorcy, Zleceniodawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia jej podpisania, zgodnie z ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2012 r., poz. 1225).

4. Wzór oświadczenia, o którym mowa w ust. 3 stanowi załącznik nr 1 do niniejszej umowy".

Ww. załącznik został zatytułowany *„Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość"*. Z *Umów zlecenia* zawartych przez Spółkę z konsumentami w sierpniu 2013 r. wynika, że otrzymali oni przedmiotowy załącznik.

Stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ww. ustawy, nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W przypadku określonym w ust. 2 Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W okolicznościach sprawy związanych z rozpatrywanym zarzutem spełnione zostały przesłanki pozwalające na stwierdzenie, że Spółka zaniechała stosowania omawianej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Stąd należało orzec jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Ad III

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej[13]. Stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako profesjonalista powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować bezprawnych postanowień, ani w żaden inny sposób godzić w interesy konsumentów. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Ustalając wysokość poszczególnych kar pieniężnych Prezes Urzędu w pierwszej kolejności przeprowadził ocenę wagi stwierdzonych naruszeń przepisów, ustalając kwotę bazową, będącą podstawą do dalszych obliczeń. Następnie rozważono, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy występują okoliczności łagodzące lub obciążające, uzasadniające odpowiednio zmniejszenie lub zwiększenie kwoty bazowej, a także jaki wpływ powinny mieć te okoliczności na wysokość kary pieniężnej. W dalszej kolejności sprawdzono, czy tak obliczona kara nie przekracza maksymalnej wysokości kary, jaka została przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z uwagi na różnorodność stosowanych przez Spółkę praktyk, konieczne stało się wymierzenie jej dwóch kar pieniężnych.

III.1 Pierwsza z kar jest wymierzana z tytułu naruszenia stwierdzonego w punkcie I sentencji decyzji polegającego na stosowaniu we wzoru umowy o nazwie *Umowa o honorarium* w obrocie z konsumentami postanowienia, które zostało wpisane do *Rejestru postanowień wzorców umów uznanych* za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego o treści: *„Sądem właściwym w sprawach wynikłych na tle przedmiotowej umowy jest Sąd właściwy rzeczowo w Częstochowie”*, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu uwzględnił, że naruszenie przez przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów polegało na stosowaniu niedozwolonego postanowienia umownego wpisanego do powszechnie dostępnego *Rejestru niedozwolonych postanowień umownych* prowadzonego przez Prezesa Urzędu. Oceniając wagę tego naruszenia Prezes Urzędu miał na względzie, iż zakwestionowana praktyka wymierzona była we wszystkich konsumentów korzystających z usług prawniczych z zakresu likwidacji szkód osobowych i rzeczowych świadczonych przez Spółkę, a zatem miała charakter powszechny. Przytoczone powyżej postanowienie godziło w

[13] Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 1027.

interesy konsumentów, gdyż wskutek jego stosowania konsumenci mogli mieć utrudnioną drogę w dochodzeniu swych ewentualnych roszczeń. Rozwiązanie to mogło wiązać się dla konsumenta z koniecznością ponoszenia kosztów przejazdu do odległego sądu, gdy sprawę winien rozstrzygać sąd w miejscu zamieszkania konsumenta.

Rozważana praktyka ujawniła się na rynku, na którym działa wiele podmiotów, wobec czego konsumenci mają swobodę przy podejmowaniu decyzji o zawarciu umowy ze Spółką i wybór ten nie jest ograniczony poprzez niewielką liczbę przedsiębiorców oferujących usługi z tego samego zakresu co Spółka. Zgromadzony w sprawie materiał dowodowy daje podstawy do przyjęcia, że do stosowania praktyki, o jakiej mowa w punkcie I niniejszej decyzji doszło w sposób nieumyślny. Przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki wskutek niedochowania należytej staranności, jaka jest wymagana od profesjonalisty, jednak nie można przypisać mu zamiaru bezpośredniego lub ewentualnego, z którym działałby w celu dopuszczenia się kwestionowanego zachowania. Miarkując karę Prezes Urzędu wziął również pod uwagę, że ocenianą praktykę należy uznać za długotrwałą ponieważ trwała ona od września 2011 r. do 5 sierpnia 2013 r., a zatem ponad rok.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie **… %** przychodu, czyli na poziomie **…PLN**.

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zaszły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą jest zaniechanie stosowania przez Spółkę kwestionowanej praktyki. Zaniechanie nastąpiło po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu. W związku z powyższym kwotę bazową zmniejszono o **30%**. Okolicznością obciążającą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, był znaczny zasięg praktyki związany z prowadzeniem przez Spółkę działalności na terenie całego kraju, w związku z czym kwotę bazową zwiększono o **5%**. Uwzględniając okoliczności łagodzące i obciążające kwotę bazową należało zatem zmniejszyć **o 25%**, to jest do poziomu **1 124 PLN.**

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób, karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie **1 124 PLN** (słownie złotych: jeden tysiąc sto dwadzieścia cztery), co stanowi **…**% przychodu oraz **…**% maksymalnego wymiaru kary. Kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tych okolicznościach należało orzec, jak w punkcie III.1 sentencji niniejszej decyzji.

III.2 Druga z kar jest wymierzona z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów orzeczonej w punkcie II sentencji decyzji związanej z naruszeniem przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niedoręczaniem im wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

W przedmiotowym przypadku ustalając wyjściowy poziom kary pieniężnej wzięto pod uwagę naturę naruszenia. Wyznaczając wagę naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił bezpośredni wpływ stosowania zakwestionowanej praktyki na pogorszenie się sytuacji konsumentów w stosunku do praw przyznanych im przez przepisy prawa. Analizując powyższą sytuację

stwierdzono, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki na etapie zawierania kontraktu z wpływem na jego wykonanie.

Rozważana praktyka ujawniła się na rynku, na którym działa wiele podmiotów, wobec czego konsumenci mają swobodę przy podejmowaniu decyzji o zawarciu umowy ze Spółką i wybór ten nie jest ograniczony poprzez niewielką liczbę przedsiębiorców oferujących usługi z tego samego zakresu co Spółka. Zgromadzony w sprawie materiał dowodowy daje podstawy do przyjęcia, że do stosowania praktyki, o jakiej mowa w punkcie II niniejszej decyzji, doszło w sposób nieumyślny. Przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki wskutek niedochowania należytej staranności, jaka jest wymagana od profesjonalisty, jednak nie można przypisać mu zamiaru bezpośredniego lub ewentualnego, z którym działałby w celu dopuszczenia się kwestionowanego zachowania. W kontekście analizy wagi stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu wziął również pod uwagę długi, przekraczający rok, okres stosowania zakwestionowanej praktyki. Trwała ona bowiem od września 2011 r. do 5 sierpnia 2013 r., a zatem ponad rok.

W oparciu o osiągnięty przez przedsiębiorcę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń. W przypadku zakwestionowanej praktyki w punkcie II sentencji decyzji kwotę bazową ustalono na poziomie **… PLN**, co stanowi **…%** przychodu osiągniętego przez przedsiębiorcę.

Wyliczając ostateczny wymiar kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczności łagodzące i obciążające. Za okoliczność łagodzącą w niniejszej sprawie należy uznać zaniechanie stosowania zakwestionowanej praktyki przez Spółkę, które nastąpiło po wszczęciu postępowania przez Prezesa Urzędu. Z tego powodu kwotę bazową zmniejszono o **30%**. Okolicznością obciążającą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, był znaczny zasięg praktyki związany z prowadzeniem przez Spółkę działalności na terenie całego kraju. Okoliczność ta uzasadniła podwyższenie kwoty bazowej kary o **5%**. Po zważeniu zaistniałych w niniejszej sprawie okoliczności łagodzących i obciążających Prezes Urzędu uznał, iż zasadne jest zmniejszenie kwoty kary o 25%, to jest do poziomu **3 213 PLN.**

W związku z powyższym ustalono wysokość kary na kwotę **3 213 PLN** (słownie złotych: trzy tysiące dwieście trzynaście), co stanowi **… %** osiągniętego przez przedsiębiorcę w 2012 r. przychodu oraz **… %** maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego należało orzec jak w punkcie III.2 sentencji decyzji.

Orzeczone kary są adekwatne do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierne do możliwości finansowych przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczone kary powinny pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsza kara powinna pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań przedsiębiorcy.

Ad IV

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punktach I i II sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości **23 PLN** (słownie złotych: dwadzieścia trzy).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od uprawomocnienie się decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479^{28} § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479^{32} § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Maciej Fragsztajn